

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian saat ini, dan semakin ketatnya persaingan yang mengakibatkan banyaknya perusahaan yang tidak dapat berkompetisi, sehingga menyebabkan terganggunya laju operasional perusahaan, namun demikian tidak sedikit pula perusahaan yang dapat bertahan bahkan dapat bersaing di dalam kompetisi ini dan mampu mempertahankan eksistensi perusahaannya. Sebagian besar kegagalan tersebut biasanya disebabkan oleh karena perusahaan tidak konsisten di dalam menjalankan operasional yang menguasai berbagai bidang di dalam perusahaan, di mana perusahaan tersebut tidak dapat mengikuti perkembangan ekonomi yang terjadi saat ini, hal ini menuntut adanya efektivitas dan efisiensi seorang manajer dalam mengelola perusahaan.

Audit operasional merupakan salah satu alat yang digunakan manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Dalam arti luas Audit Operasional merupakan suatu proses evaluasi secara sistematis atas efektivitas organisasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dijalankan di bawah pengendalian manajemen dan membuat laporan-laporan mengenai hasil dari evaluasi tersebut serta merekomendasikan saran-saran untuk perbaikan.

Aktivitas penjualan sangat memerlukan adanya operasional audit dalam hal untuk mengantisipasi dan menanggulangi risiko, serta mendekati berbagai masalah operasional yang merugikan perusahaan dalam usaha pencapaian

tujuannya, dan khususnya informasi penjualan dapat disajikan secara tepat guna, tepat waktu, relevan, sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, Audit Operasional ini bersifat *early warning* untuk mengetahui adanya penyimpangan dalam fungsi penjualan sehingga dapat segera dilakukan perbaikan tepat pada waktunya.

Salah satu cara untuk mengukur efisiensi dan efektivitas pada fungsi penjualan adalah dengan mengadakan pemeriksaan operasional dan pemeriksaan kinerja. Pemeriksaan pada fungsi penjualan, khususnya pada sistem penjualan, sangat penting dan harus dilakukan. Hal tersebut dengan harapan untuk mengontrol dan melihat prosedur yang dijalankan apakah sudah baik. Karena fungsi penjualan merupakan jantung penghasilan pada perusahaan. Bila prosedur di dalam sistem penjualan perusahaan kurang baik maka hasil dari penjualan pun kurang maksimal. Hasil pemeriksaan operasional pada fungsi penjualan adalah untuk memperoleh informasi mengenai masalah-masalah yang dihadapi. Kemudian, dilaporkan kepada manajemen. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat membuktikan bahwa audit operasional pada fungsi penjualan memiliki peranan yang penting terkait dengan usaha perusahaan melakukan efisiensi aktivitas penjualan yang dilakukan. Ada sisi yang lain audit penjualan tersebut dilakukan agar kebijakan yang akan ditetapkan dapat memaksimalkan kegiatan penjualan yang dilakukan oleh perusahaan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Edukasi Profit Cepat, Surabaya yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa edukasi saham *options* yang berada di Ruko Park Way MP

2-18, Pakuwon City, Laguna, Surabaya. Perusahaan ini sudah lama berdiri, namun sudah sering mengalami pergantian manajemen, audit operasional akan sangat bermanfaat bagi perusahaan ini untuk meningkatkan produktivitas kerjanya, sehingga diharapkan perusahaan semakin kompetitif dan berkembang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu perusahaan khususnya pihak manajemen dalam meningkatkan efektivitas operasional pada penjualan perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PADA FUNGSI PENJUALAN TERHADAP PT. EDUKASI PROFIT CEPAT, SURABAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

Bagaimanakah penerapan audit operasional dalam menunjang efektivitas pada fungsi penjualan terhadap PT. Edukasi Profit Cepat, Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan jawaban atas masalah-masalah yang ada di rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah :

Untuk mengetahui penerapan audit operasional terhadap efektivitas pada fungsi penjualan terhadap PT. Edukasi Profit Cepat, Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan digunakannya penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Bagi dunia akademis diharapkan dapat digunakan sebagai pengembangan wawasan serta pemahaman dan perbandingan antara teori dengan praktek yang sebenarnya mengenai penerapan audit operasional terhadap kegiatan penjualan dalam suatu perusahaan akan bertambah jelas dan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat digunakan untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman mengenai judul yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat membantu pihak manajemen serta pihak pemasaran dalam menerapkan dan menjalankan kegiatan penjualannya dan memberikan gambaran tentang pentingnya audit operasional dalam menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pemasaran dengan hubungannya dalam meningkatkan penjualan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menyamakan persepsi tentang judul penelitian di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian, sebagai berikut:

1. Perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah perusahaan yang berkembang dalam bidang edukasi saham *options*, dalam hal ini adalah PT. Edukasi Profit Cepat, Surabaya.
2. Efektivitas penjualan menjadi objek penelitian hanya terbatas pada satu produk yaitu produk workshop.

3. Penelitian yang akan dilakukan hanya berupa penelitian atas penerapan audit operasional dalam menunjang efektivitas pada fungsi penjualan pada PT. Edukasi Profit Cepat, Surabaya periode bulan November 2017 s/d bulan Desember 2017.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Auditing

Pengertian auditing menurut Arens dalam Irwadi (2016:61), yang diterjemahkan oleh Gina Gania adalah Pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dengan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.

Pengertian audit menurut Mulyadi dalam Irwadi (2016:62) adalah Proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti mengenai pernyataan kejadian ekonomi, dengan tujuan menyesuaikan antara pernyataan tersebut dan kriteria yang ditetapkan serta menyampaikan hasil kepada pemakai.

Dari penjelasan beberapa definisi beberapa pengarang di atas, dapat diketahui bahwa audit merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan dan mengevaluasi informasi oleh pihak-pihak yang independen yang didapat dalam suatu entitas yang bertujuan untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh entitas dan menyampaikan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan.

2.2 Tujuan Audit

Tujuan dari audit menurut Sukrisno dalam Irwadi (2016:62) adalah membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai kegiatan yang diperiksanya. Untuk mencapai tujuan tersebut, auditor harus melakukan kegiatan-kegiatan berikut :

1. Menelaah dan menilai kebaikan, memadai tidaknya dan penerapan dari sistem pengendalian manajemen, pengendalian internal dan pengendalian

- operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal.
2. Memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana, dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen.
 3. Memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan, dan penyalahgunaan.
 4. Memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya.
 5. Menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen.
 6. Menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Dari penjelasan beberapa tujuan audit di atas, dapat diketahui bahwa tujuan audit yaitu memberikan manajemen perusahaan analisa, penilaian, saran, dan komentar atas sistem pengendalian manajemen, ketaatan atas kebijakan, pertanggungjawaban harta perusahaan.

2.3 Jenis-jenis Audit

Menurut Rahayu dan Ely dalam Irwadi (2016:62), jenis audit pada umumnya dibagi menjadi 3 (tiga) golongan yaitu :

1. Audit Laporan Keuangan (*Financial Statement Audit*)
Adalah suatu pemeriksaan yang bertujuan untuk menentukan apakah laporan keuangan telah disajikan dengan wajar, sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu.
2. Audit Kepatuhan (*Compliance Audit*)
Adalah suatu pemeriksaan yang berupa penentuan apakah pelaksanaan akuntansi telah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, peninjauan upah untuk menentukan kesesuaian peraturan UMR, pemeriksaan surat perjanjian dengan kreditur dan memastikan bahwa perusahaan memenuhi ketentuan hukum yang berlaku.
3. Audit Operasional (*Operational Audit*)
Adalah suatu pemeriksaan audit yang bertujuan untuk membantu manajemen dalam mengendalikan operasional perusahaan.

Dari penjelasan jenis audit di atas, dapat diketahui bahwa jenis audit dapat dibagi menjadi 3 (tiga) sesuai dengan apa hal yang akan diaudit yaitu audit laporan keuangan, audit kepatuhan, dan audit operasional.

2.4 Audit Operasional

Menurut Boynton, dkk dalam Irwadi (2016:62) menyatakan bahwa pengertian dari audit operasional yaitu : Audit yang sistematis dengan tujuan untuk memulai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana yang digunakan secara ekonomis dan efisien, apakah tujuan kegiatan, program, dan fungsi yang telah direncanakan dapat dicapai dengan baik.

Sedangkan menurut Arens, dan Elder yang diterjemahkan oleh Gina G dalam Irwadi (2016:62), pengertian audit operasional yaitu : “Kajian ulang dari suatu organisasi mengenai efisiensi dan efektivitas dari aktivitas yang ada di dalam perusahaannya”.

Menurut Tunggal dalam Irwadi (2016:63), ada beberapa tujuan dari audit operasional, adalah sebagai berikut :

1. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dan ketidakberesan dalam setiap unsur yang diuji oleh auditor operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan.
2. Untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien.
3. Untuk menyulunkan kepada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan.
5. Untuk membantu manajemen, auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen.
6. Untuk membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.

Dari penjelasan beberapa tujuan audit operasional di atas, diketahui bahwa tujuan audit operasional yaitu untuk membantu manajemen untuk mengungkap kekurangan dalam aktivitas perusahaan untuk mencapai efisiensi dari operasional perusahaan.

Menurut Gondodiyoto dan Hendarti dalam Irwadi (2016:63) menyatakan bahwa jenis audit operasional terbagi menjadi 3 (tiga) kategori yaitu :

1. *Functional Audit* (Audit Fungsional)
Adalah audit operasional yang lazim dilakukan berdasarkan unit atau fungsi organisasi, misalnya audit departemen produksi, pemasaran, atau personalia.
2. *Organizational Audit* (Audit Organisasional)
Adalah audit yang dilakukan berdasarkan struktur organisasi, pusat, divisi, cabang, maupun *subsidiary company*. Tekanannya pada baik atau tidaknya koordinasi.
3. *Special Assignment* (Penugasan Khusus)
Adalah audit yang dapat dilaksanakan secara khusus, misalnya evaluasi mengenai baik atau tidaknya suatu divisi, bagaimana mengurangi biaya produksi, atau khusus mengenai komputerisasi suatu organisasi, pengadaan barang (*procurement*), dan sebagainya.

Dari penjelasan jenis audit operasional di atas, dapat diketahui bahwa audit operasional dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok berdasarkan aktivitasnya, yaitu berdasarkan unit fungsi organisasi, berdasarkan struktur organisasi, dan dilaksanakan secara khusus.

Menurut Tunggal (2012:40), tujuan audit operasional adalah sebagai berikut :

1. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dan ketidakberesan dalam setiap unsur yang diuji oleh auditor operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan.
2. Untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien.
3. Untuk menyusulkan kepada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan.
5. Untuk membantu manajemen, auditor operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen.
6. Untuk membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.

Dari beberapa tujuan audit operasional di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan audit operasional yaitu untuk membantu manajemen untuk

mengungkap kekurangan dalam aktivitas perusahaan untuk mencapai efisiensi dari operasional perusahaan.

Menurut Bartholomeus (2010:20), Teknik audit adalah metode yang digunakan oleh auditor untuk mengumpulkan bukti audit. Menurut Arens dalam Irwadi (2016:63), teknik audit terdiri dari 7 (tujuh), yaitu :

1. *Physical Examination* (Pemeriksaan Fisik)
Adalah suatu proses pemeriksaan atau inspeksi yang dilakukan oleh auditor atas aset-aset yang *tangible* (nyata). Teknik ini digunakan untuk melakukan verifikasi apakah aset perusahaan benar-benar ada.
2. *Confirmation* (Konfirmasi)
Adalah suatu aktivitas meminta respon atau pendapat dari pihak ketiga, baik secara tertulis maupun lisan, untuk melakukan verifikasi atas keakuratan informasi yang diminta oleh auditor.
3. *Documentation* (Dokumentasi)
Adalah suatu proses pemeriksaan atas dokumen-dokumen dan catatan yang dimiliki oleh klien, untuk meyakinkan apakah informasi yang diperoleh harus dicantumkan dalam laporan keuangan atau tidak.
4. *Analytical Procedures* (Prosedur Analitik)
Adalah suatu teknik untuk menilai apakah saldo akun atau data lain dalam laporan keuangan telah disajikan secara wajar.
5. *Inquiries of the Client* (Pertanyaan dari Klien)
Adalah suatu teknik untuk memperoleh informasi dari klien, baik secara lisan maupun tulisan, atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh auditor.
6. *Reperformance*
Adalah teknik audit yang diterapkan dalam pelaksanaan audit dengan melakukan pengecekan ulang atas informasi dan metode-metode yang digunakan oleh klien selama periode audit.
7. *Observation* (Pengamatan)
Adalah teknik audit yang diterapkan dalam pelaksanaan audit dengan melakukan pemeriksaan langsung ke perusahaan untuk memperoleh informasi umum mengenai aktivitas klien.

2.5 Tahap-tahap Audit Operasional

Menurut Bayangkara dalam Kurnianti (2015:3), menunjukkan bahwa tahap-tahap Audit Operasional dapat dikelompokkan menjadi 5 (lima), yaitu :

1. **Audit Pendahuluan**
Audit Pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit. Pada tahap audit ini juga dilakukan telaah terhadap berbagai peraturan, ketentuan, dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang diaudit serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan yang diaudit.

2. *Review* dan Pengujian
Tahap ini auditor melakukan *review* dan pengujian terhadap pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.
3. Audit Rinci atau Lanjutan
Audit Rinci atau Lanjutan tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan. Pada tahap ini juga dilakukan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.
4. Pelaporan
Pelaporan bertujuan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Hal ini penting untuk meyakinkan pihak manajemen (objek audit) tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan.
5. Tindak Lanjut
Tindak Lanjut adalah sebagai tahap akhir dari audit manajemen, tindak lanjut bertujuan untuk mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

2.6 Keterbatasan Audit Operasional

Menurut Tunggal dalam Kurnianti (2015:4) menunjukkan bahwa ada beberapa hal-hal yang membatasi Audit Operasional, yaitu :

1. Waktu, berkaitan dengan audit komprehensif tersebut.
2. Pengetahuan, karena orang tidak dapat ahli dalam setiap aspek perusahaannya, maka auditor hanya akan sensitive terhadap masalah-masalah yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimilikinya saja, kurang memberi perhatian pada masalah lain diluarnya.
3. Biaya, auditor perlu melakukan sedikit penghematan dalam melaksanakan tugasnya, walaupun sebenarnya pelaksanaan yang dapat memakan biaya cukup besar apabila diselidiki lebih rinci.
4. Orang tidak boleh menyinggung ketidakmampuan seseorang dalam melaksanakan fungsinya tetapi hanya menunjukkan bahwa suatu pekerjaan atau tugas dilaksanakan secara efektif.
5. Standart, bidang-bidang yang berada di luar standar atau kriteria keefektifan adalah diluar ruang lingkup audit operasional.
6. *Audit entity* atau entinitas audit, pembatasan audit operasional pada suatu fungsi tertentu atau unit dalam beberapa hal menyampingkan aspek-aspek yang mempengaruhi *audit entity* tetapi aspek-aspek tersebut berada dalam cakupan suatu fungsi atau unit lain.

2.7 Penjualan Jasa

Menurut Kurnianti (2015:4), penjualan adalah tindak lanjut dari pemasaran merupakan kegiatan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Melalui penjualan ini perusahaan berhubungan dengan pihak lain, dimana terjadi transaksi penyerahan barang atau jasa dan perolehan kas yang setara dengan nilai barang atau jasa tersebut.

Menurut Mulyadi dalam Kurnianti (2015:4), menunjukkan bahwa Penjualan adalah kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang atau jasa dengan harapan akan memperoleh laba dari adanya transaksi-transaksi tersebut dan penjualan dapat diartikan sebagai pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual ke pembeli.

Menurut Suharli dalam Kurnianti (2015:4), menunjukkan bahwa Penjualan adalah transaksi mentransfer barang dagang / jasa kepada pelanggan dengan harga tertentu baik penjualan tunai, penjualan kredit atau kombinasinya.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa penjualan adalah suatu pengalihan atau perpindahan hak kepemilikan atas barang dan jasa kepada penjual ke pembeli yang disertai dengan penyerahan tersebut. Untuk memperoleh hasil yang terbaik dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan, aktivitas penjualan harus direncanakan terlebih dahulu.

2.8 Efektivitas Penjualan

Salah satu tujuan perusahaan adalah mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari kegiatan penjualan, oleh karena itu perusahaan dengan

manajemen di dalamnya akan menargetkan penjualan yang akan dicapai dalam suatu periode, penjualan ini dapat dikatakan efektif apabila perusahaan dapat mencapai penjualan yang ditargetkan oleh pihak manajemen.

Menurut Anthony dan Govindarajan dalam Irwadi (2016:66), menunjukkan bahwa ada dua unsur yang mempengaruhi efektivitas penjualan yaitu :

1. Anggaran Perusahaan

Dalam anggaran penjualan akan tertuang target penjualan yang telah disepakati dan ditetapkan. Dalam menetapkan target tersebut diperlukan perhitungan dan pertimbangan yang matang menyangkut seluruh sumber daya yang dimiliki dan faktor-faktor lain diluar perusahaan yang mempengaruhi perusahaan (lingkungan bisnis). Target penjualan yang ditetapkan tersebut merupakan bagian dari kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan karena setelah menghitung dan mempertimbangkan setiap faktor tersebut baru perusahaan dapat memutuskan target yang akan dicapai.

2. Realisasi Penjualan

Anggaran penjualan yang sudah disetujui dan disahkan akan dilaksanakan oleh dengan melakukan kegiatan penjualan. Pelaksanaan semua kegiatan penjualan didukung dengan semua sumber daya yang dimiliki dalam rangka mencapai target penjualan akan memberikan hasil penjualan yang pada akhir periode merupakan realisasi penjualan.

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas penjualan dapat disimpulkan bahwa efektivitas penjualan dapat diukur dengan memperbandingkan realisasi penjualan dengan anggaran penjualan dari perusahaan dalam mencapai sasaran kegiatan penjualannya.

Menurut Agoes dalam Irwadi (2016:66), menunjukkan bahwa pendekatan audit yang biasa dilakukan dalam suatu management audit adalah menilai efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan dari setiap fungsi yang terdapat dalam perusahaan. Misalnya : fungsi penjualan dan pemasaran, fungsi produksi, fungsi pergudangan dan distribusi, fungsi sumber daya manusia, fungsi akuntansi, serta fungsi keuangan.

Jadi, audit operasional memang dilakukan untuk menganalisa efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan fungsi-fungsi penting dalam perusahaan, termasuk fungsi penjualan. Maka peranan audit operasional ini dalam efektivitas penjualan memang cukup penting. Oleh karena itu, berdasarkan kutipan diatas, audit operasional berperan dalam efektivitas penjualan, karena hasil dari laporan audit itu dapat menjadi evaluasi untuk manajemen.

2.9 Manfaat Audit Operasional Untuk Penjualan

Menurut Kurnianti (2015:5), menyatakan bahwa manfaat audit operasional untuk penjualan dalam hubungannya untuk meningkatkan efektivitas perusahaan meliputi seluruh aspek dan kegiatan yang bersangkutan dengan penjualan. Menurut Widjayanto dalam Kurnianti (2015:5), ada beberapa tujuan audit operasional dari aktivitas penjualan yaitu :

1. Menilai pelaksanaan kegiatan penjualan
2. Mendeteksi adanya kelemahan dalam kegiatan penjualan
3. Mencari alternative dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penjualan
4. Mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan prestasi

Menurut Kumat dalam Kurnianti (2015:5), menunjukkan bahwa efektivitas penjualan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara peningkatan kuantitas atau volume penjualan dengan melihat kemampuan perusahaan dalam menyalurkan barang, kebijakan, strategi yang ditetapkan perusahaan agar penjualan efektif. Penjualan efektif dapat tercapai melakukan berbagai kegiatan pemasaran, pengembangan produk, penetapan harga dan saluran distribusi, serta mempromosikannya secara efektif akan dapat meningkatkan penjualan.

Dengan adanya analisa pengujian atas aktivitas penjualan, akan didapat dua kemungkinan yaitu hal-hal yang dapat mendukung dan hal-hal yang

kurang mendukung dalam peningkatan efektivitas kelancaran operasi penjualan khususnya aktivitas penjualan perusahaan. Auditor dapat memberikan saran-saran untuk dapat mempertahankan prestasi atau menanggulangi kelemahan yang ada dalam mencapai efektivitas penjualan. Dari rekomendasi yang diberikan, perusahaan akan dapat segera mengambil tindakan menanggulangi kelemahan dan meningkatkan prestasinya melalui alternatif-alternatif yang direkomendasikan berdasarkan penilaian kegiatan dan analisa penjualan.

Adanya penerapan audit operasional oleh perusahaan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas penjualan. Jadi, audit operasional atas fungsi penjualan membantu semua fungsi yang ada dalam perusahaan untuk mencapai efektivitas penjualan dengan mengidentifikasi masalah secara dini kemudian memberikan saran untuk memungkinkan diambilnya tindakan korektif. Sehingga, diharapkan audit operasional dapat berperan dalam meningkatkan efektivitas penjualan.

2.10 Laporan Audit Operasional

Menurut Bayangkara (2011:30), seperti halnya laporan audit keuangan, sebagai hasil akhir audit operasional akan dikeluarkan pula suatu hasil laporan audit oleh auditor. Bagi pimpinan perusahaan yang tersangkut di dalam audit, laporan audit merupakan bukti nyata yang pimpinan perusahaan lihat mengenai audit yang telah dilakukan.

Bentuk dan sifat laporan yang dibuat tergantung pihak yang memberikan tugas. Akan tetapi pada umumnya, suatu laporan audit operasional akan meliputi unsur-unsur yaitu :

1. Tujuan dan ruang lingkup
2. Prosedur-prosedur yang digunakan oleh auditor
3. Temuan-temuan khusus
4. Rekomendasi-rekomendasi jika perlu

2.11 *Standard Operational Procedure* (SOP) / Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan.

Menurut Laksmi, dkk (2008:52), *Standard Operational Procedure* (SOP) merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

Menurut Tambunan dalam Winata (2016:78) menunjukkan bahwa SOP adalah sekumpulan prosedur operasional standar yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika.

Dalam menjalankan usaha yang rapi dan teratur, maka perusahaan sebagai pelaku ekonomi perlu untuk menyusun suatu sistem yang akan membantu perusahaan untuk mempermudah setiap bagian atau fungsi yang ada di dalamnya dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan optimal. Untuk mencapai harapan tersebut, maka diperlukan pedoman atau tatacara yang disusun untuk menerapkan nilai efisiensi bagi perusahaan. Pedoman atau tata cara tersebut lebih dikenal sebagai *Standard Operational Procedure* (SOP) atau diterjemahkan menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP).

2.12 Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Ekotama (2011:19), SOP (*Standard Operational Procedure*) atau yang diterjemahkan menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sedangkan, ada pula yang menjelaskan SOP sebagai berikut :

1. Suatu standar/ pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.
2. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Dari beberapa definisi yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan sistem yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan agar setiap kegiatan atau pekerjaan yang dijalankan oleh perusahaan dapat berjalan sesuai dengan standar operasi ataupun cara-cara yang sudah ditentukan sebelumnya.

Standar Operasional Prosedur yang telah disusun dalam pelaksanaannya perlu didukung oleh setiap anggota atau kelompok yang ada dalam perusahaan yang bersangkutan.

2.12.1 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Ekotama (2011:25), Prosedur Standar Operasional sendiri disusun atau dibuat oleh perusahaan tidak hanya sekedar asal menyusun peraturan, prosedur, maupun kebijakan. Tujuan dibuatnya prosedur atau peraturan terkait Prosedur Standar Operasional antara lain :

1. Agar petugas / pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.

2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas aturan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas / pegawai terkait.
4. Melindungi organisasi / unit kerja dan petugas / pegawai dari mal praktek atau kesalahan administrasi lainnya.
5. Untuk menghindari kegagalan / kesalahan, keraguan, duplikasi.

Menurut Ekotama (2011:26), selain 5 tujuan di atas, pendapat lain menyatakan bahwa tujuan adanya Standar Operasional Prosedur adalah “untuk menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat”.

Dengan dibuatnya Standar Operasional Prosedur, perusahaan dapat melakukan pencegahan terhadap pemborosan yang sebenarnya bisa dihindari. Dengan segala sesuatu yang disederhanakan, namun jelas dan tersusun rapi, maka kondisi tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan dalam hal efisiensi tetapi efisiensi dalam arti dimana setiap bagian dan orang yang berada di dalamnya memberikan kontribusi sesuai dengan tugas atau fungsi yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur.

2.12.2 Fungsi Standar Operasional Prosedur

Menurut Hartatik (2014:35), dengan tujuan untuk memperlancar jalannya suatu perusahaan atau usaha dari berbagai bagian yang ada di perusahaan, maka Standar Operasional Prosedur yang telah disusun tersebut mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Memperlancar tugas petugas / pegawai atau tim / unit kerja.
 Prosedur yang telah disusun dan diterapkan secara otomatis akan memperlancar tugas dari unit kerja atau karyawan. Memperlancar karena dengan adanya prosedur atau peraturan yang sistematis tersebut, tugas masing-masing unit kerja maupun karyawan dijelaskan secara rinci.

2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.

Karena mengandung sebuah peraturan yang wajib untuk dipatuhi, sejatinya Standar Operasional Prosedur dapat digunakan sebagai dasar hukum terhadap penyimpangan yang terjadi.

3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.

Dengan adanya prosedur yang sudah disusun dan dijalankan sebelumnya, maka sebuah Standar Operasional Prosedur dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui letak terjadinya hambatan dalam operasional perusahaan.

4. Mengarahkan petugas / pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

Standar Operasional Prosedur selain dapat digunakan untuk memperlancar tugas dari unit kerja maupun untuk mengoptimalkan kinerja dari perusahaan, dapat juga digunakan untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja. Prosedur dapat meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja.

5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Karena disusun untuk mempermudah aktivitas, maka sebuah Standar Operasional Prosedur dapat digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan rutin.

2.12.3 Manfaat SOP

Menurut Hartatik (2014:50), Standard Operational Procedure (SOP) atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana, dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan.

Standard Operational Procedure (SOP) memiliki manfaat bagi organisasi antara lain :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.

3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. Cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.12.4 Prinsip-prinsip SOP

Penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

Menurut Hartatik (2014:60), prinsip-prinsip SOP adalah sebagai berikut:

1. Konsisten.

SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.

2. Komitmen.

SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.

3. Perbaikan berkelanjutan.

Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

4. Mengikat.

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

5. Seluruh unsur memiliki peran penting.

Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang di standarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

6. Terdokumentasi dengan baik.

Seluruh prosedur yang telah di standarkan harus di dokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

2.13 Penelitian Terdahulu.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian (Nama: Tahun)	Persamaan	Perbedaan
1	Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan pada PT. Victory, Surabaya (Pransiska Panjaitan: 2014)	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif	Obyek penelitian pada perusahaan dagang. Teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara dan Kuesioner
2	Audit Operasional Fungsi Keuangan pada PT. Indonesia Miki Industries (Veranika: 2005)	Jenis penelitian yang digunakan adalah Audit Operasional	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Obyek penelitian pada perusahaan dagang.

Sumber : Penulis

2.14 Rerangka Pemikiran.

Gambar 2.1

Rerangka Pemikiran



